



**РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ**

**ВСЕМИРНАЯ АВИАТРАНСПОРТНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ (ATCONF)**

**ШЕСТОЕ СОВЕЩАНИЕ**

**Монреаль, 18–22 марта 2013 года**

**Пункт 2 повестки дня. Рассмотрение основных вопросов и соответствующих рамок регулирования**

**Пункт 2.3 повестки дня. Защита интересов потребителей**

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО ИНТЕРНАЦИОНАЛИЗАЦИИ И СТАНДАРТИЗАЦИИ  
НОРМАТИВНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
В ОБЛАСТИ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА**

(Представлено Чили)

**КРАТКАЯ СПРАВКА**

Данный рабочий документ в краткой форме излагает опыт Чили в области защиты прав потребителей на воздушном транспорте и анализирует последствия регулирования. В нем также предлагается ИКАО разработать информационный справочник, правила или проект многостороннего соглашения, которые бы стандартизировали нормативные положения, относящиеся к защите прав пассажиров. При этом следует избегать излишнего регулирования и обеспечивать надлежащий баланс между защитой прав авиапассажиров и конкурентоспособности авиакомпаний.

**Действия:** Конференции предлагается согласиться с рекомендацией, представленной в п. 3.

*Справочный  
материал*

Справочный материал ATConf/6 представлен на сайте:  
[www.icao.int/meetings/atconf6](http://www.icao.int/meetings/atconf6)

**1. ОПЫТ ЧИЛИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ**

1.1 Политика Чили в области коммерческих авиаперевозок предусматривает в качестве принципов коммерческой авиации, направленных на обеспечение эффективного воздушного сообщения самого высокого, по возможности, качества при минимальных расходах, свободный доступ к рынкам, свободу устанавливать цены, минимальное вмешательство государства в коммерческие вопросы и либерализацию в области владения и контроля.

<sup>1</sup> Текст на испанском языке предоставлен Чили.

1.1.1 Такая политика в области коммерческих авиаперевозок также означает, что воздушный транспорт не субсидируется чилийским государством и представляет собой постоянно растущий рынок. Так, в 2012 году в Чили было перевезено 15 233 980 пассажиров на внутренних и международных рейсах, что представляет собой рост на 17,3 % по сравнению с 2011 годом.

1.2 Национальные нормативы в области защиты прав пассажиров основаны на авиационном праве и законах в защиту интересов потребителей и в основном относятся к вопросам прав на получение информации; задержек, отмены рейсов; отказов в посадке на борт в связи с избыточным бронированием; потери багажа и ответственности туристических агентств и авиаперевозчиков.

1.2.1 Закон о защите прав потребителей содержит обязательства общего характера, которые распространяются на все закупки товаров или услуг. Что касается авиационного права, то оно, как правило, охватывает право на предоставление транспортных услуг в указанную дату, время и в соответствии с другими предусмотренными условиями, а также право авиаперевозчиков переносить, задерживать или отменять рейс или изменять относящиеся к нему условия по причинам авиационной безопасности или форс-мажорных обстоятельств. При невыполнении обязательств по вине авиаперевозчика предусматривается выплата компенсации за связанные с ними убытки.

1.2.2 Действующее законодательство, применяемое к международным рейсам, содержится в Монреальской конвенции (1999 год), которая вступила в действие в Чили с 2009 года.

1.3 Чили уделяет особое внимание предоставлению информации о правах авиапассажиров и культуре прав требования.

1.3.1 Все отношения с потребителями характеризуются ассиметричным обменом информации, и это в еще большей степени присуще воздушному транспорту в силу его сложного нормативного и технического характера. Поэтому нормативные положения в данном секторе должны быть направлены на обеспечение пассажира информацией в максимально возможном объеме о его правах и путях их обеспечения.

1.3.2 Полномочный орган гражданской авиации Чили публикует и распространяет брошюры, предоставляющие соответствующую информацию авиапассажирам, а также периодически публикует показатели качества обслуживания (задержки, отмены рейсов и претензии), цель которых заключается в предоставлении информации пассажирам.

1.4 Процедура рассмотрения претензий пользователей воздушного транспорта предусматривает наличие юридического лица, выступающего посредником между авиакомпанией и административным полномочным органом, защищающим права потребителя, а также уголовно-процессуальные действия в судебных органах.

1.4.1 В 2011 году было перевезено почти 13 млн пассажиров и заявлено 3103 претензии, что эквивалентно 0,02 % пассажиров, а в 2012 году было перевезено свыше 15 млн пассажиров и заявлено 4510 претензий, что также эквивалентно 0,02 %. Индекс претензий остается низким, несмотря на увеличение объема пассажирских перевозок. Большинство претензий заявлено по причине отмены и задержки рейсов (1030 претензий) и проблемам, связанным с багажом (767 претензий).

## **2. ФРАГМЕНТАЦИЯ НОРМАТИВНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ИКАО**

2.1 Фрагментация нормативных положений на национальном и международном уровне приводит к асимметричному обмену информацией и, в свою очередь, к отсутствию у пассажиров защиты, учитывая сложности получения информации о правах в различных типах действующего законодательства.

2.1.1 Решением данной проблемы фрагментации нормативных положений является интернационализация и стандартизация нормативных положений, касающихся прав пассажиров. Это позволит исправить асимметричность процесса обмена информацией и даст пассажирам и эксплуатантам большую правовую уверенность.

2.2 ИКАО следует возглавить процесс стандартизации нормативных положений о правах авиапассажиров путем подготовки информационных справочников, правил или проекта многостороннего соглашения. ИКАО отводится принципиальная роль в данном вопросе, поскольку она представляет собой организацию, регулирующую и направляющую систему воздушных сообщений в целом. Реализация инициатив по введению нормативных положений вне рамок ИКАО может увеличить степень фрагментации. Фактически, защита не должна сводиться исключительно к защите прав пассажиров, путешествующих в качестве туристов, но должна также учитывать интересы бизнес-пассажиров, лиц с ограниченной подвижностью, этнических пассажиров, лиц, путешествующих в учебных целях, и пр.

2.3 Предлагаемые ИКАО нормативы должны избегать чрезмерного регулирования и обеспечивать надлежащий баланс между адекватной защитой авиапассажиров и сохранением конкурентоспособности авиакомпаний. Излишне обременительное регулирование увеличит расходы авиакомпаний. Такое увеличение расходов будет перенесено на потребителей путем соответствующего повышения цен, что в свою очередь ограничит возможности доступа определенных пассажиров к системе воздушного транспорта.

2.4 С другой стороны, увеличение эксплуатационных расходов в основном касается небольших авиакомпаний. Крупные авиакомпании имеют больше возможностей удовлетворить избыточные требования, например: они обладают более современным парком воздушных судов с меньшим объемом технического обслуживания; экипажами для замены; воздушными судами для пересадки пассажиров и/или имеют стратегические альянсы, что позволяет им предоставлять обслуживание даже в трудных или неблагоприятных условиях.

2.4.1 Чрезмерное регулирование может заставить небольшие авиакомпании прекратить свою деятельность, что приведет к тому, что конкуренция будет сосредоточена только в руках крупных компаний, которые справятся с расходами, создаваемыми для них чрезмерным регулированием, что тем самым сократит предложение в системе воздушного транспорта.

2.5 Учитывая вышеизложенное, ИКАО следует возглавить многосторонний процесс, направленный на международное регулирование и стандартизацию защиты прав пассажиров, уделяя особое внимание вопросам предоставления информации, а не чрезмерного регулирования, которое может поставить под угрозу конкуренцию на рынке воздушных перевозок.

### 3. РЕКОМЕНДАЦИЯ

3.1 В соответствии с приведенными выше аргументами Конференции предлагается рассмотреть предложение Чили о том, чтобы ИКАО разработала информационный справочник, правила или проект многостороннего соглашения, которые бы стандартизировали нормативные положения о защите прав пассажиров. При этом следует избегать излишнего регулирования и обеспечивать надлежащий баланс между защитой прав авиапассажиров и конкурентоспособностью авиакомпаний.

— КОНЕЦ —